

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT INTI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Kasus : www.inti.co.id)**

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Program Strata 1, Program Studi Teknik Informatika
Universitas Pasundan Bandung

Disusun Oleh:

Yoseph Siagian
15.304.0096



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
JULI 2018**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

Telah diujikan dan dipertahankan dalam tugas akhir program Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Yoseph Siagian

Nrp : 15.304.0096

Dengan judul :

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT INTI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA (STUDI KASUS : WWW.INTI.CO.ID)”**

Bandung, 28 Juli 2018

Menyetujui,

Pembimbing Utama

(Sali Alas Majapahit, S.ST, M.Kom)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Pasundan Bandung maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Tugas akhir ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim Dosen Pembimbing
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah, serta disebutkan dalam Daftar Pustaka pada tugas akhir ini
4. Kakas, perangkat lunak, dan alat bantu kerja lainnya yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya, bukan tanggung jawab Universitas Pasundan Bandung

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasundan, serta perundang-undangan lainnya

Bandung, Juli 2018

Yang membuat pernyataan,

Materai
6000,-

(Yoseph Siagian)

NRP. 15.304.0096

ABSTRAK

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) merupakan perusahaan (business to business) yang melakukan manufaktur dalam bidang usaha telekomunikasi, elektronika dan informatika. Sebagai pelaku bisnis dalam bidang telekomunikasi yang telah lama berdiri, sangat penting bagi perusahaan untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pelanggannya. PT INTI memiliki website company profile yaitu www.inti.co.id sebagai sarana untuk mempromosikan produk dan memberikan informasi yang berguna dalam membantu kebutuhan pelanggan. Adapun perusahaan perlu mengetahui seberapa baik kualitas website saat ini sehingga membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara kepuasan pengguna dengan kualitas website yang menggunakan metode WebQual 4.0 yakni (Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Pelayanan). Penelitian ini dilakukan pada situs resmi website PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung (www.inti.co.id). Beberapa penelitian berpendapat bahwa semakin tinggi kualitas maka akan semakin banyak pengguna yang merasa puas

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara signifikan, kualitas website terdiri dari kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi mempengaruhi kepuasan pengguna, terlihat dari hubungan antar variabel bebas yang memberikan hubungan positif terhadap variabel kepuasan pengguna

Kata kunci: *Kepuasan Pengguna, Website, WebQual 4.0, Profil Perusahaan*

ABSTRAC

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Bandung is a company (bussiness to bussiness) who do manufacturing in the field of telecommunication, electronics and informatics business. As a long-standing businessman in the telecommunication field, it is vital for the company to continuously strive to provide maximum service to its customers. PT INTI has a company profile website that is www.inti.co.id as a means to promote products and provide useful information in assisting customer needs. The company needs to know how well the current quality of the website so it requires evaluation to know the quality and satisfaction of users.

This study was conducted to evaluate the relationship between user satisfaction and website quality using WebQual 4.0 method (Usability, Quality of Information, and Quality of Service Interaction). This research was conducted on the official website of PT. Indonesian Telecommunication Industry (Persero) Bandung (www.inti.co.id). Some studies argue that the higher the quality will be more and more users who feel satisfied.

The results of this study indicate that significantly, the quality of the website consists of usability, information quality and service quality interaction affects user satisfaction, seen from the relationship between independent variables that provide a positive relationship to user satisfaction variables

Keywords: User Satisfaction, Website, WebQual 4.0, Company Profile

KATA PENGANTAR

Ucapan dan rasa syukur penulis layangkan ke Tuhan yang Maha Esa, yang telah berkenan menguatkan penulis untuk membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Website PT INTI Terhadap Kepuasan Pengguna”.

Adapun penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat keikutsertaan pada matakuliah TUGAS AKHIR (IT892), di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Penulis menyadari laporan ini dapat terwujud berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis terima baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada :

1. Bapak Sali Alas Majapahit, S,ST., M.Kom, Selaku pembimbing utama
2. Kepada Orang Tua tersayang, dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta do'anya dalam pembuatan tugas akhir ini.
3. Kepada Bapak Kasnanta dan Bapak Setyo Utoro selaku pihak perusahaan yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT INTI (Persero) Bandung.
4. Kepada Trecy Djoronica Nababan yang selalu memberikan motivasi dan dukugan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Koordinator Tugas Akhir dan Ketua Kelompok Keilmuan serta seluruh civitas akademika Teknik Informatika di UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu.
6. Kepada teman-teman seperjuangan Universitas Pasundan Bandung yang tidak bisa semua penulis sebutkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis harapan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi perkembangan ilmu Teknologi dimasa yang akan datang.

Bandung, Julii 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
TABEL ISTILAH	ix
DAFTAR SIMBOL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir	1-3
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Pengertian Pengukuran	2-1
2.2 Pengertian Website	2-1
2.3 Fungsi Website	2-2
2.4 Company Profile	2-3
2.5 Teori Kepuasan Pengguna	2-3
2.5 WebQual 4.0	2-4
2.7 Metode Penarikan Sampel	2-5
2.7.1 Populasi	2-5
2.7.2 Sampel	2-5
2.8 Skala Pengukuran Likert	2-6
2.9 Statistik Deskriptif	2-6
2.10 Uji Validitas	2-6
2.11 Uji Reliabilitas	2-7
2.12 Uji Asumsi	2-8
2.12.1 Uji Normalitas	2-8
2.12.2 Uji Multikoloneritas	2-8
2.12.3 Uji Heterokedastisitas	2-8
2.12.4 Uji Autokolerasi	2-8
2.13 Uji Analisis Linear Berganda	2-8

2.13.1 Analisis Koefisien Determinasi	2-9
2.13.2 Uji F.....	2-9
2.13.3 Uji T	2-9
2.14 Kuisioner	2-9
2.15 Hipotesis.....	2-9
2.16 Variabel Penelitian	2-10
2.17 Penelitian Terdahulu	2-11
BAB 3 Skema Penelitian	3-1
3.1 Kerangka Tugas Akhir	3-1
3.2 Analisis.....	3-2
3.2.1 Skema Penelitian	3-3
3.2.2 Analisis Masalah	3-4
3.2.3 Analisis Relevansi Solusi	3-6
3.2.4 Analisis Penggunaan Konsep	3-6
3.2.5 Analisis Kepuasan	3-6
3.2.6 Analisis Alat Ukur	3-7
3.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	3-7
3.3.1 Hipotesis Pengaruh Kegunaan Terhadap Kepuasan.....	3-8
3.3.2 Hipotesis Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan	3-8
3.3.3 Hipotesis Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan.....	3-8
3.4 Indikator Penelitian	3-8
3.4.1 Indikator Variabel Kegunaan (Usability)	3-8
3.4.2 Indikator Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)	3-9
3.4.3 Indikator Variabel Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality).....	3-9
3.5 Tempat dan Objek Penelitian	3-9
3.5.1 Tempat Penelitian	3-9
3.5.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan.....	3-10
3.5.1.2 Maksud dan Tujuan Didirikannya Perseroan Serta Kegiatan Usaha	3-12
3.5.1.3 Visi dan Misi.....	3-13
3.5.2 Objek Penelitian.....	3-13
3.5.2.1 Profile Layanan Website.....	3-14
3.5.2.2 Profile Prosedur Layanan Website.....	3-14
3.5.2.3 Profile Pelaku.....	3-17
3.5.2.4 Profile Dokumen	3-17
3.5.2.5 Fitur Layanan Website	3-17
3.6 Kesimpulan Hasil Analisis	3-18
BAB 4 PENGOLAHAN DATA	4-1

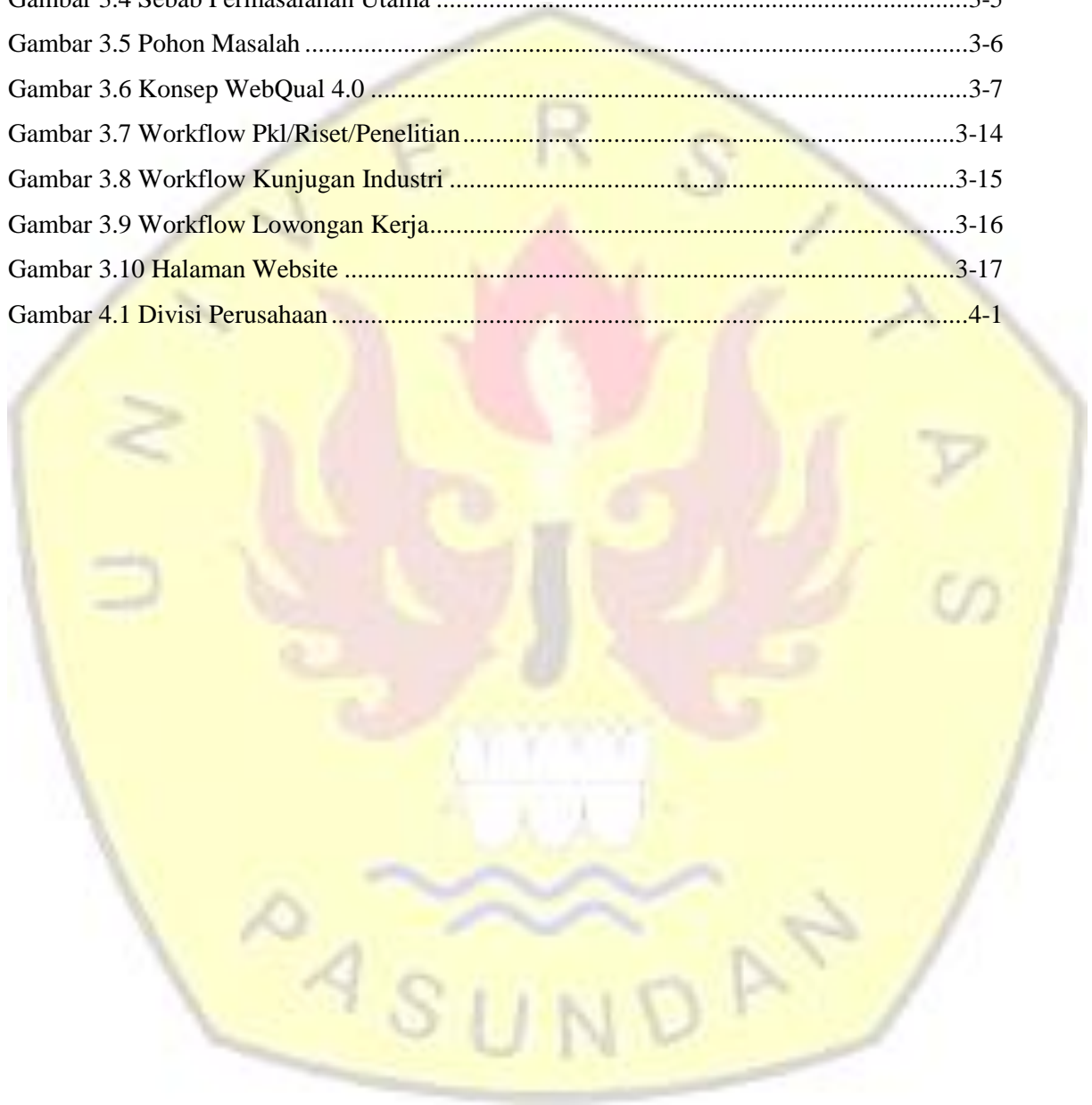
4.1 Populasi	4-1
4.2 Teknik Pengumpulan Data	4-1
4.3 Model Alat Ukur	4-2
4.4 Uji Validitas	4-2
4.5 Uji Reabilitas	4-5
4.6 Interval Variabel	4-5
4.6.1 Kepuasan Responden Terhadap variabel X1	4-6
4.6.2 Kepuasan Responden Terhadap variabel X2	4-6
4.6.3 Kepuasan Responden Terhadap variabel X3	4-7
4.7 Uji Asumsi	4-7
4.7.1 Uji Normalitas	4-7
4.7.2 Uji Multikolinearitas	4-8
4.7.3 Uji Heteroskedastisitas	4-9
4.7.4 Uji Autokorelasi	4-9
4.8 Analisis Model Struktural	4-10
4.8.1 Hipotesis	4-10
4.8.1.1 Uji R	4-10
4.8.1.2 Uji T	4-10
4.8.1.3 Uji F	4-11
4.9 Nilai Kepuasan	4-12
4.10 Rancangan Kuisioner	4-13
BAB 5 KESIMPULAN	5-1
5.1 Kesimpulan	5-1
5.2 Saran	5-1

DAFTAR TABEL

Tabel i.i Daftar Lambang	i.i
Tabel 2.1 Instrumen WebQual 4.0.....	2-4
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	2-9
Tabel 3.1 Kerangka Pemikiran.....	3-1
Tabel 3.2 Skema Penjelasan Analisis.....	3-3
Tabel 3.3 Analisis Solusi.....	3-6
Tabel 3.4 Indikator Kegunaan.....	3-8
Tabel 3.5 Indikator Kualitas Informasi	3-9
Tabel 3.6 Indikator Kualitas Interaksi.....	3-9
Tabel 3.7 Prosedur/Pkl/Penelitian/Riset.....	3-14
Tabel 3.8 Prosedur Kunjungan Industri	3-15
Tabel 3.9 Prosedur Lowongan Kerja.....	3-16
Tabel 3.10 Profile Dokumen	3-17
Tabel 3.11 Menu Halaman Website.....	3-17
Tabel 4.1 Skala Likert.....	4-2
Tabel 4.2 Rancangan Kuisioner	4-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir	1-3
Gambar 3.1 Skema Penelitian	3-3
Gambar 3.2 Permasalahan Utama	3-4
Gambar 3.3 Akibat Permasalahan Utama	3-5
Gambar 3.4 Sebab Permasalahan Utama	3-5
Gambar 3.5 Pohon Masalah	3-6
Gambar 3.6 Konsep WebQual 4.0	3-7
Gambar 3.7 Workflow Pkl/Riset/Penelitian.....	3-14
Gambar 3.8 Workflow Kunjungan Industri	3-15
Gambar 3.9 Workflow Lowongan Kerja.....	3-16
Gambar 3.10 Halaman Website	3-17
Gambar 4.1 Divisi Perusahaan	4-1



DAFTAR ISTILAH








Berikut dibawah ini adalah istilah-istilah yang terdapat didalam laporan Tugas Akhir Analisis Pengaruh KualitasWebsite PT INTI terhadap kepuasan pengguna.



No	Istilah Asing	Istilah Indonesia
1	Bussines to Bussines	Hubungan antar dua perusahaan yang melakukan produksi dan disebar kepada perusahaan distribusi
2	Statcal Package for the Social Sciences	Aplikasi yang digunakan dalam perhitungan statistika
3	Website	Halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet
4	Company Profile	produk tulisan praktisi yang berisi gambaran umum perusahaan untuk sasaran publik
5	WebQual 4.0	salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas <i>website</i> berdasarkan persepsi pengguna
6	Usability	Kegunaan suatu website
7	Information Quality	Kualitas informasi suatu website
8	Quality Service Interaction	Layanan kualitas interaksi suatu website
9	Analisis	Kegiatan yang mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali kemudian dicarikan kaitannya dan ditafsirkan maknanya
10	Variabel Independent	Variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat dimana variabel ini tidak bergantung kepada variabel lain
11	Variabel Dependent	Variabel terikat yang dipengaruhi variabel bebas karena variabel ini bergantung kepada variabel lain

DAFTAR SIMBOL

Berikut dibawah ini merupakan simbol-simbol yang terdapat didalam laporan Analisis Pengaruh Kualitas Website PT INTI terhadap kepuasan pengguna.

Tabel i.i Daftar Simbol

No.	Simbol	Deskripsi
1		Merupakan simbol untuk pengguna yang menerima informasi dan layanan dari website PT INTI
2.		Merupakan simbol proses pengiriman email
3.		Merupakan simbol pengguna yang melakukan tatap muka dalam melakukan hubungan kerjasama
4		Merupakan simbol sedang melakukan akses website
5		Merupakan simbol pengguna yang mengoperasikan komputer untuk menagkses website
6		Merupakan simbol pengguna yang telah diterima dalam melakukan kerjasama
7		Merupakan simbol proses pengiriman surat via pos

No.	Simbol	Deskripsi
8		Merupakan simbol pengguna yang tidak diterima atau belum dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan
9		Merupakan simbol pengiriman surat melalui fax



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Lembar Kuisioner	A-1
Lampiran 2 Lembar Nilai tTabel	A-3
Lampiran 3 Form Lembar Nilai rTabel.....	A-4
Lampiran 4 Form Lembar fTabel	A-5
Lampiran 5 Form Lembar Tabel Validitas.....	A-6



BAB 1

PENDAHULUAN

Bab 1 ini memberikan penjelasan umum mengenai penelitian yang akan dilakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Penggunaan *website* disuatu organisasi dimaksudkan untuk mempermudah tugas pengguna sehingga dapat dicapai penghematan waktu, biaya, dan sumber daya dalam pengambilan keputusan. Namun pada awal penerapannya, tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan sistem.

Menurut Yuhefizar, *website* adalah metode untuk menampilkan informasi diinternet, baik itu berupa teks, gambar, video dan suara maupun interaktif memiliki keuntungan yang menghubungkan (*link*) dari dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui browser.

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) merupakan perusahaan (*bussiness to bussiness*) yang melakukan manufaktur dalam bidang usaha telekomunikasi, elektronika dan informatika yang bertujuan untuk menghasilkan produk dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat. Sebagai pelaku bisnis dalam bidang telekomunikasi yang telah lama berdiri, sangat penting bagi PT INTI untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pelanggannya. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi suatu bisnis yang sukses, dimana pelanggan dapat dengan cepat dan mudah menceritakan pengalaman mereka terhadap seberapa baik produk atau layanan perusahaan. PT INTI memiliki *website company profile* yaitu www.inti.co.id sebagai sarana untuk mempromosikan produk dan memberikan informasi yang berguna terkait tentang seputar perusahaan.

Menurut Kriyantono (2008), mengatakan *company profile* adalah produk tulisan praktisi yang berisi gambaran umum perusahaan. *Company profile* memiliki peranan yang penting bagi perusahaan dalam melakukan *business to business* karena dapat mempresentasikan visi dan misi perusahaan atau apa yang ingin ditawarkan kepada konsumen. Selain itu fungsi lain *company profile* sebagai sarana komunikasi untuk melengkapi dan mewakili komunikasi lisan sehingga pihak-pihak lain yang berkaitan dengan bisnis perusahaan tidak perlu menanyakan secara detail tentang perusahaan, produk, pasar, visi, misi, posisi keuangan, dan lainnya. Hal itu dapat dipelajari melalui *company profile*, sebelum dan sesudah pertemuan.

Oleh karena itu PT INTI perlu meningkatkan kualitas *website* yang ada sehingga pengguna semakin puas dan banyak yang melakukan aktivitas pencarian informasi perusahaan melalui *website* www.inti.co.id. Adapun perusahaan perlu mengetahui apa yang menjadi kekurangan dari *website* resmi PT INTI sehingga membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas dan kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan layanan perusahaan dalam *website* www.inti.co.id.

WebQual 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaan atau pernyataannya. WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu: Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Layanan Interaksi (*Quality Service Interaction*)

Dari permasalahan diatas, penulis mencoba untuk melakukan penelitian terhadap *website* PT INTI. Dan penulispun tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Website PT INTI terhadap Kepuasan Pengguna”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang dimunculkan pada tugas akhir ini adalah bagaimana pengaruh kualitas *website* PT INTI terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0

1.3 Tujuan Tugas Akhir

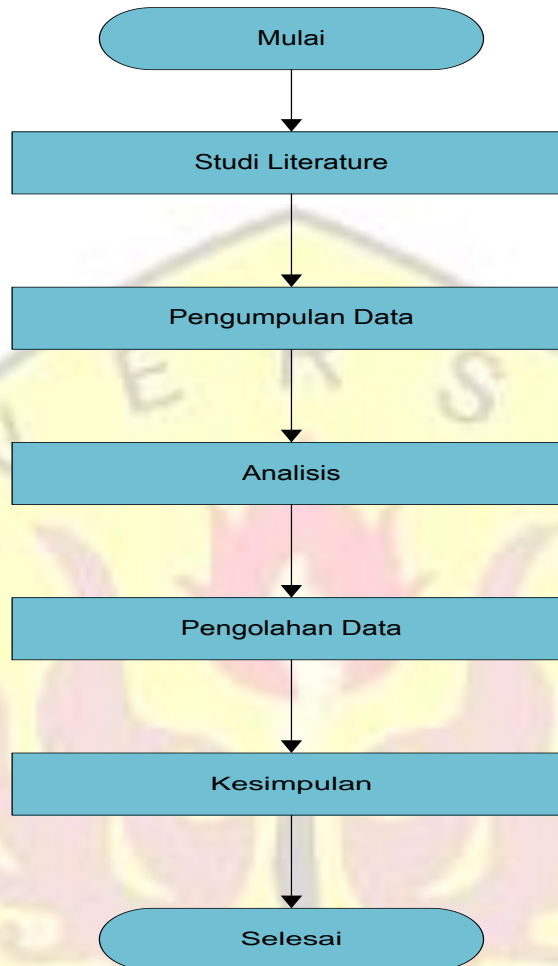
Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh kualitas *website* PT INTI terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Adapun batasan ataupun ruang lingkup penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia yang bertempat di Jl.Moh. Toha No.77 Cigelereng Regol-Bandung pada periode tahun 2018
2. Pengukuran menggunakan metode *Website Quality* (WebQual4.0)
3. Jumlah responden untuk menganalisis kualitas website dari persepsi pengguna yaitu sebanyak 50 responden sesuai ketentuan yang diberikan perusahaan berdasarkan pembagian 9 divisi dan pihak luar yang melakukan kerjasama.

1.5 Metodologi Tugas Akhir



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi yang digunakan dalam analisis kualitas website pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna ini sesuai dengan diagram alur data diatas yang dijelaskan pada gambar 1.1.

1. Studi Litelatur

Pada tahap ini penulis melakukan studi literatur dengan melakukan pencarian teori-teori atau referensi yang berkaitan dengan materi, dengan tujuan agar penulis memiliki wawasan yang baik pada objek yang akan diteliti.

2. Pengumpulan data

Melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan judul yang diangkat dengan mengumpulkan data hasil survei pembagaian kuisoner.

3. Analisis

Tahapan ini adalah kegiatan mengubah data hasil penelitian menjadi informasi yang digunakan untuk mengambil kesimpulan dalam suatu penelitian, dimana analisis dilakukan terhadap data-data yang diperoleh sehingga dapat mendeskripsikan kembali.

4. Pengolahan Data

Tahapan ini beretujuan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* PT INTI

5. Kesimpulan

Tahap ini merupakan pendapat hasil akhir yang mengandung informasi dari penelitian berdasarkan uraian sebelumnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Laporan tugas akhir ini disusun kedalam beberapa bab dan sub bab. Adapun pembagian sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang tugas akhir, identifikasi masalah, lingkup pembahasan masalah, tujuan penulisan, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan relevan dengan permasalahan yang diteliti, hasil penelitian pihak lain yang dapat dijadikan pertimbangan dan asumsi yang memungkinkan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai kerangka tugas akhir, skema analisis, analisis masalah, metode penelitian.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data dan fakta yang telah diperoleh penulis dimana kemudian dilakukan pengolahan data dan dianalisis untuk jadi acuan dalam menyelesaikan masalah dengan menggunakan alat ukur yang sudah dirancang.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang berisi jawaban pertanyaan atau pernyataan kebutuhan yang dikemukakan dan saran untuk menyempurnakan kesimpulan yang telah dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi informasi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir.

LAMPIRAN

Berisi file-file yang mendukung penelitian tugas akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- [BAR00] Barnas Stuart J, Vidgen Richard, “*Interactive E-Government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue*”, *Journal Management Information System*, 17, 236-263, Juli 2000.
- [KRI08] Kriyantono, Rachmat 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi, Kencana Predana Media Group*. Jakarta
- [MAS14] Maslan, Andi 2014. “*Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode WebQual 4.0*”. Batam: Universitas Kota Batam
- [NIE16] Nielsen, Jakob. Diakses 2 oktober 2016. Tersedia di <http://www.nngroup.com/>
- [QUD13] Quadratullah, Mohhammad Farhan,. Analisis Regresi Terapan; Teori, Contoh Kasus, dan Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta, 2013.
- [SAN15] Sanjaya, Ade. 2015. Pengertian Kepuasan. Tersedia: <http://www.landasan-teori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-defenisi.html?m=1>
- [SUG15] Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, Bandung, 2015
- [SUG10] Sugiyono. “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, Bandung, 2010
- [STA09] Statistik, Konsultan. Uji Asumsi Klasik. www.konsultanstatistik.com/2009/3/uji-asumsi-klasik.(diakses pada 13 juli 2017)
- [SYA16] Syaifullah S, 2016. Pengukuran kualitas website menggunakan webqual 4.0 tersedia: <http://download.portalgaruda.org/article.php>
- [TJI12] Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- [UBA16] Ubay, 10 pengertian website menurut para ahli. Tersedia: <http://www.seputarpendidikan.com/2016/02/10-pengertian-website-menurut-para-ahli.html> [10 Juni 2016]
- [WAH16] Wahyono, Budi. 2012. Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Konsumen. Tersedia: <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-pengukuran-kepuasan.html> [21 Desember 2016]
- [WIJ14] Wijaya, Yoga Prana, 2014. Pengertian Pengukuran. Tersedia: <https://yogapermanawijaya.wordpress.com/2014/10/16/pengertian-pengukuran-measurement-penilaian-assessment-dan-evaluasi-evaluate-dalam-pendidikan/>